



Formulário - Processo de Retenção



Colaborador

JESSICA PACHECO

Qtd CRO(s)

1

Data

17/10/2024

Operadora

CRO

UF

Nome dentista

ODONTOLIFE

27528

MG

JULIA MARIA GUIMARAES TEIXEIRA VALE

CNPJ

CPF

-

03988276642

Data inclusão

Tipo

Demandado por?

Nº do protocolo

Dt. abertura protocolo

13/01/2023

F

Dentista

SAD17212242481

17/07/2024

UF

Cidade

nº de vidas

nº CRO(S) únicos divulgados

MG

DIVINOPOLIS

255

14

Atende outros convênios

Quais?

☐ SIM

☐ NÃO

Moeda

Última produç.

Valor última prod.

0,35

-

R\$ -

Data início

Data final

Tempo finalização

18/07/2024

17/10/2024

91 dia(s)

18/07/2024

Mensagem:

Bom dia,
Encaminhado mensagem no celular divulgado , para verificar solicitação. Aguardando retorno.

07/10/2024

Contato via ligação sem sucesso,
Realizado pesquisa google, sem sucesso.
Mensagens enviadas anteriormente não foi dado retorno.
Solicitado novamente;

07/10/2024

[12:47, 07/10/2024] +55 37 9867-0856: Infelizmente não temos interesse pela falta de tempo e a pouca demanda do convênio
[14:25, 07/10/2024] : Entendo que a procura pode estar baixa, mas acredito que temos potencial para aumentar o número de pacientes.
Estou disposta a ajudar no que for necessário para que possamos fortalecer essa parceria. Hoje nós temos a disponibilidade de abrir um chamado ao time de campo para PROSPEÇÃO DE NOVOS BENEFICIÁRIOS, essa ação visa impulsionar a procura dos pacientes por seu atendimento, aumentando a visibilidade de seu consultório.

10/10/2024

[12:16, 10/10/2024] +55 37 9867-0856: Eu tentei atender uma época...tive mta dificuldades em usar o site...e depois nem consegui enviar para ser reembolsadas...na época pedi ajuda,tentei contato mas ninguém me ajudou...entao desisti.. pelo menos não perco tempo com pacientes e nem gasto meus materiais que custam mto dinheiro
[12:17, 10/10/2024] +55 37 9867-0856: Todo plano precisa ter um canal direto pra resolver o problema do dentista na hora...qdo o paciente ainda está no consultório...depois que ele sai não adianta. E vcs não tem

5º contato

Data

Obs.:

[12:36, 10/10/2024] : Lamento por esta situação. Eu concordo com você, houve falta de suporte e sim, dentista precisa de um canal pra orientações quando necessário. Eu gostaria de alinhar com a clínica a permanência conosco. Coloco-me a inteira disposição para consultar guia, ajudar com entrega de produção , consultar carteirinha , retirar dúvidas, enviar material de apoio quando necessário, ficarei a disposição.
[12:37, 10/10/2024] : Hoje nós temos o chat , o sac 0800 e o site para contato com o profissional, porém todos tem prazo para resolução, nenhum da um retorno na hora, então eu disponibilizo este meu contato para que salvem como contato principal, precisando verificar alguma questão podem me acionar.
[12:38, 10/10/2024] : Com relação aos atendimentos que fez e não recebeu, quero verificar contigo quantos foram e quais as guias, para ver o que podemos fazer, pois dependendo da situação da pra lançar novamente, aí só precisará aguardar a guia ser autorizada e imprimir para concluir.

Ação Retenção

☐ Ofertado Novos Valores

☒ Ofertado Suporte

☐ Ofertado Divulgação

☐ Ofertado Treinamento

☐ Ofertado Reciclagem

☐ Outros

Obs.:

OBRIGATÓRIO JUSTIFICATIVA CASO SELECIONE "OUTROS".

Motivo desligamento

☐ Perda de Contato

☐ Problemas de Saúde

☐ Beneficiário Grossoeiro

☐ Valores

☐ Franquia

☐ Alteração Responsável Técnico

☐ Removido Prestador

☐ Sem Local de Atendimento

☐ Glosas

☒ Dificuldades com o Sistema

☐ Prazo Liberação de Guias

☐ Encerramento de Atividades

☐ Régras Técnicas

☐ Apenas procedimentos Estéticos

☐ Aposentou

☐ Baixa Procura

☐ Dificuldade de Contato com a Central

☐ Falta de Suporte da Operadora

☐ Cobrança indevida

☐ Burocracia Operadora

☐ Negativa de Atendimento

☐ Ameaça Judicialização

☐ Terceirização de Atendimento

☐ Migração

☐ Carteira de Clientes Particular

☐ Estudos

☐ Outros

☐ Servidor Publico

☐ Mudou de Área

☐ Óbito

☐ Falta de Reajuste

Necessário abertura de protocolo

☐ SIM

☐ NÃO

Obs. Geral

Conforme retorno da doutora, em resumo, mesmo ofertando suporte a ela, visto que a insatisfação era devido a dificuldades em usar o site, a mesma informa não ter interesse em continuar pela falta de tempo .

Setor responsável

☐ T.I

☐ Central de atendimento

☐ Análise Técnica

☐ Comercial

Poliana Andrade Silva

Maykon Dal'Negro